

Fact Sheet

Betrieb einer Hotline im Ereignisfall

Die Einrichtung einer Hotline erfolgt in der Regel wie die Krise selbst: Spontan und unvorhergesehen. Eine adäquate Vorbereitung kann helfen, das entstandene Chaos und das damit zusammenhängende Bedürfnis nach Informationen und Beratung innerhalb der Bevölkerung und von unmittelbar Betroffenen abzufangen.

Eine mögliche Aufbauorganisation für eine Hotline im Ereignisfall stellt das folgende Modell dar (siehe Abbildung).

Mitarbeitende dieser Hotline können in der Verwaltung tätige Sachbearbeitende oder von Kräften des Betreuungsdienstes - nach entsprechender Schulung in Kommunikation und Gesprächsführung am Telefon - für die Aufgabe der ersten Ebene eingesetzt werden.

1. Ebene: Anrufannahme und Sichtung

Auf dieser Ebene werden alle Anrufe entgegen genommen, je nach Anliegen des Anrufers nach vorbereiteten Kriterien sortiert und an die nachgeschaltete zweite Ebene der Anrufbearbeitung an den entsprechenden Hotlineabschnitt (zum Beispiel den Abschnitt "psychosoziale Betreuung", "Medienbetreuung", "Bearbeitung von Bevölkerungsanliegen" usw.) weitergeleitet. Die Mitarbeitenden der ersten Ebene der Hotline kommunizieren somit mit sehr verschiedenen Personen mit unterschiedlichsten Anliegen. Darunter werden auch Personen mit hoher emotionaler Belastung auftreten. Deshalb ist es wichtig, dass die Mitarbeitenden über Grundkenntnisse der Psychosozialen Notfallversorgung am Telefon verfügen. Sie übernehmen in diesem Falle jedoch keine psychologische Betreuung. Auch nehmen sie keine Recherchen vor oder tätigen Rückrufe, sondern beschränken sich auf die Anrufannahme, also die Sichtung und die Weitervermittlung innerhalb der Hotlinestruktur.

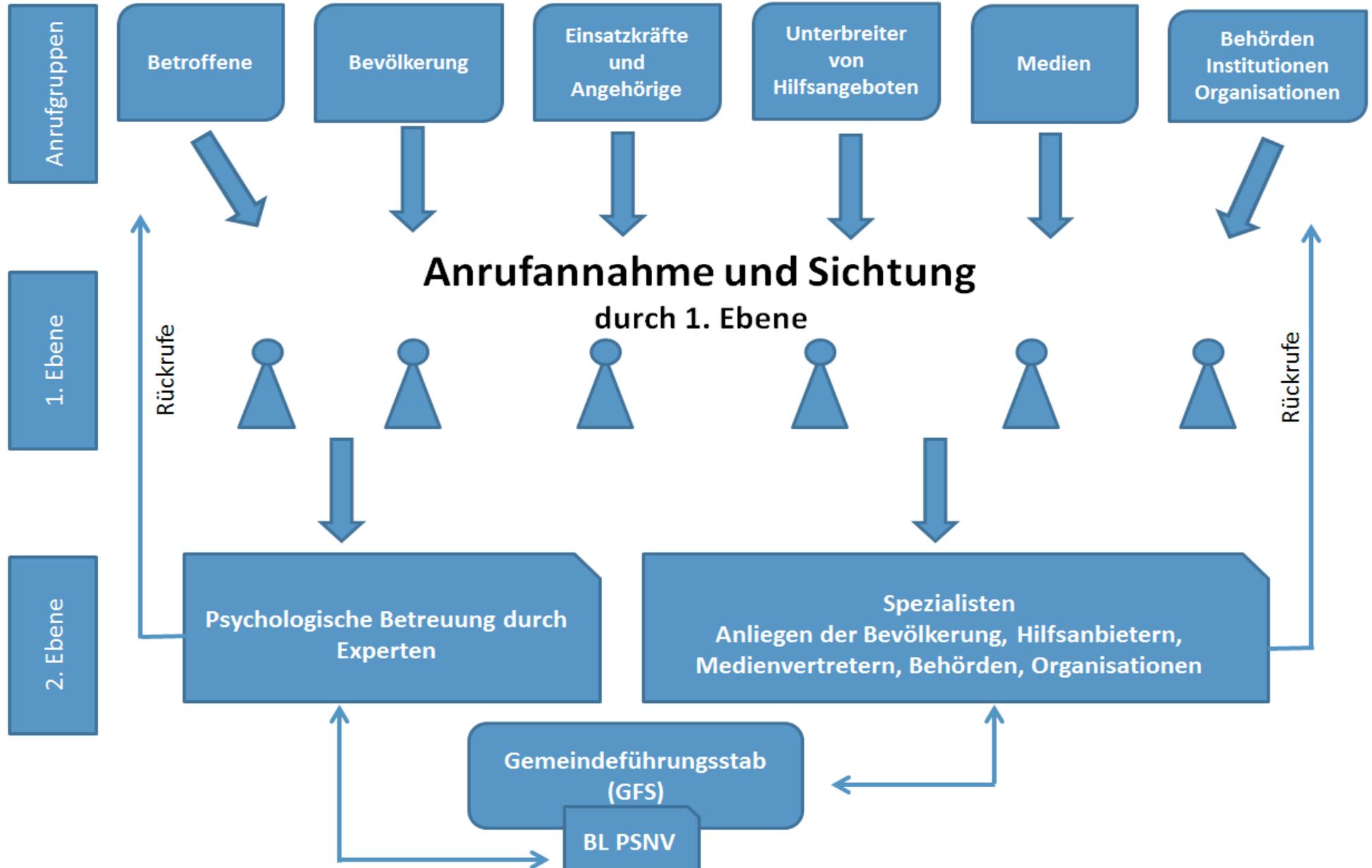
2. Ebene Anrufbearbeitung

Auf der zweiten Ebene wird in den verschiedenen Hotlineabschnitten entsprechendes Fachpersonal zu den jeweiligen Aufgabengebieten vorgehalten. Die Hotlineabschnitte der zweiten Ebene stehen zusätzlich in Verbindung mit dem Gemeindeführungsstab und nehmen ihre Informations-, Beratungs- und Vermittlungsaufgaben in kontinuierlicher Abstimmung mit diesem wahr.

Gehen Anrufe von Personen ein, die einen Betreuungsbedarf erkennen lassen, sollten diese an die in der zweiten Ebene anwesenden Spezialisten für Psychosoziale Betreuung weitergeleitet und dort betreut werden. Diese Spezialisten können beispielsweise Notfallseelsorger oder Notfallpsychologen sein.

Rufen Bürger mit konkreten Fragen zum Einsatzgeschehen an, wird an den entsprechenden Abschnitt zur Information der Bevölkerung weitervermittelt. Gehen Medienanfragen ein werden diese an den zuständigen Abschnitt zur Medienbetreuung weitergegeben.

Aufbauschema einer Hotline



Schulung

Die Hotline-Arbeit ist für die eingesetzten Mitarbeitenden höchst anspruchsvoll. Um die Leistungsfähigkeit zu erhalten und gleichzeitig den Anrufenden eine adäquate Auskunft beziehungsweise Betreuung gewährleisten zu können, bedarf es neben der Bereitstellung optimaler Ausstattungen und Arbeitsbedingungen, einer sorgfältigen Personal-auswahl und regelmässiger Schulung. Grundlegend für die Arbeit an der Hotline ist ein sicher und routinierter Umgang mit der vorgesehenen Soft- und Hardware sowie den Abläufen und organisatorischen Rahmenbedingungen.

Das Bundesamt für Bevölkerungsschutz bietet zudem Schulungen für die Mitarbeitenden einer Hotline an (siehe Kursausschreibung).



Fachausbildung Funktionsträger

FACHKURS HOTLINE

<p>Handlungskompetenz / Ziele Die Teilnehmenden können</p> <ul style="list-style-type: none"> – Anrufe sachgerecht beantworten und verarbeiten – schwierige Gespräche strukturiert führen – sich in der Funktion als Hotline-Mitarbeitende abgrenzen – sich vor Kritik und Vorwürfen schützen 	<p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> – Verarbeiten der Meldungen – Kommunikation am Telefon, Führen eines strukturierten Gesprächs – Umgang mit Stress – Abgrenzungstechniken – Umgang mit Kritik – Trainings mit Coaching
--	--

Angebot für	1), 2) AdZS / 3) FO Kanton / 5) Übrige – Angehörige des Bevölkerungsschutzes (Polizei, Feuerwehr, Gesundheitswesen, Technische Betriebe, Zivilschutz), der Armee und der Verwaltung, die im Ereignisfall als Mitarbeitende einer Hotline eingesetzt werden								
Ort	Schwarzenburg								
Dauer	2 Tage								
Zulassungsbedingungen	Von einer Organisation als Mitarbeitende einer Hotline ausgewählt								
Prüfungsart	–								
Kosten (siehe Allgemeine Hinweise, Seiten 7 und 8)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">1) Angehörige des Zivilschutzes (Ausbildungszuständigkeit Bund)</td> <td style="width: 50%;">Zu Lasten Bund gemäss Art. 39 und 71 BZG</td> </tr> <tr> <td>2) Angehörige des Zivilschutzes (Ausbildungszuständigkeit Kantone)</td> <td>CHF 290.00 pro Person und Tag gemäss Art. 10 und 39 BZG inkl. Verpflegung und Unterkunft (EO, Sold und Reise zu Lasten Kanton)</td> </tr> <tr> <td>3) Angehörige Führungsorgane Stufe Kanton</td> <td>Zu Lasten Bund gemäss Art. 10 und 71 BZG inkl. Verpflegung und Unterkunft</td> </tr> <tr> <td>5) Übrige Teilnehmende</td> <td>CHF 290.00 pro Person und Tag gemäss Art. 10 und 39 BZG zuzüglich Verpflegung und Unterkunft</td> </tr> </table>	1) Angehörige des Zivilschutzes (Ausbildungszuständigkeit Bund)	Zu Lasten Bund gemäss Art. 39 und 71 BZG	2) Angehörige des Zivilschutzes (Ausbildungszuständigkeit Kantone)	CHF 290.00 pro Person und Tag gemäss Art. 10 und 39 BZG inkl. Verpflegung und Unterkunft (EO, Sold und Reise zu Lasten Kanton)	3) Angehörige Führungsorgane Stufe Kanton	Zu Lasten Bund gemäss Art. 10 und 71 BZG inkl. Verpflegung und Unterkunft	5) Übrige Teilnehmende	CHF 290.00 pro Person und Tag gemäss Art. 10 und 39 BZG zuzüglich Verpflegung und Unterkunft
1) Angehörige des Zivilschutzes (Ausbildungszuständigkeit Bund)	Zu Lasten Bund gemäss Art. 39 und 71 BZG								
2) Angehörige des Zivilschutzes (Ausbildungszuständigkeit Kantone)	CHF 290.00 pro Person und Tag gemäss Art. 10 und 39 BZG inkl. Verpflegung und Unterkunft (EO, Sold und Reise zu Lasten Kanton)								
3) Angehörige Führungsorgane Stufe Kanton	Zu Lasten Bund gemäss Art. 10 und 71 BZG inkl. Verpflegung und Unterkunft								
5) Übrige Teilnehmende	CHF 290.00 pro Person und Tag gemäss Art. 10 und 39 BZG zuzüglich Verpflegung und Unterkunft								
Kursdaten und Sprachen	Gemäss Beilage «Kursdaten»								

Checkliste: Der rote Faden für die Praxis - M-A-C-H-E-N

	Material ordnen
M	<ul style="list-style-type: none"> • vorhandene Unterlagen sortieren (gesicherte Informationen, Sprachregelungen, Erreichbarkeit usw.) • Schreibmaterial zurecht legen • Arbeitsauftrag vergegenwärtigen - Möglichkeit und Grenzen der leistbaren Unterstützung. • Strukturen klären (weitere Hilfsangebote in der eigenen Organisation und von Kooperationspartnern)
	Anruf entgegennehmen
A	<ul style="list-style-type: none"> • aktiv zuhören • Beziehung aufbauen • Daten der Anrufenden aufnehmen • Informationen und Anliegen aufnehmen <ul style="list-style-type: none"> - praktischer Arbeitsauftrag - Psychosoziale Bedürfnisse
	Chaos strukturieren
C	<ul style="list-style-type: none"> • zusammenfassen und zurückmelden, was ich verstanden habe • beruhigen und entlasten (dabei über "normale" Reaktionen aufklären) • Fokus auf die aktuelle Situation richten • gesicherte Informationen vermitteln • weiteres Vorgehen planen
	Handeln planen
H	<ul style="list-style-type: none"> • ressourcen- und lösungsorientiert arbeiten: Wer oder was ist jetzt hilfreich? • Handlungsfähigkeit und Selbstwirksamkeit fördern (überschaubare und erreichbare Schritte planen) • soziales Netzwerk aktivieren • gegebenenfalls Rückruf vereinbaren (konkrete Zeit festlegen und einhalten)
	Ende des Gespräches einleiten
E	<ul style="list-style-type: none"> • wichtige Gesprächsinhalte und Vereinbarungen zusammenfassen • vergewissern, dass alle Daten korrekt erfasst wurden (Name und Erreichbarkeit) • Gespräch positiv beenden; Ausblick auf weiteres Vorgehen geben
	Nachsorge für sich selbst treffen
N	<ul style="list-style-type: none"> • durchatmen • gegeben falls unübersichtliche Notizen neu schreiben • sobald notwendig, für eigene Entlastung sorgen: <ul style="list-style-type: none"> - kurze Pause (essen, trinken, frische Luft usw.) - mit Kollegen/innen austauschen - Strategie und Übungen der Stressmanagements anwenden

Checkliste: Do's and Don't's in der Hotlinearbeit

Es gibt einige Faktoren beziehungsweise Formulierungen, die sich positiv auf den Verlauf der Kommunikation auswirken können. Genauso gibt es Gesprächskiller, welche die Kommunikation ins Stocken bringen oder sie sogar zerstören können. Die aufgeführten Do's und Don't's liefern lediglich eine grobe Übersicht und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Do's	Typische Redewendungen
offene Fragen	Was ist passiert? Wie geht es Ihnen? Was haben Sie bisher unternommen?
Nachfragen	Wie genau hat es sich ereignet? Welche konkreten Schritte haben Sie bisher unternommen? Können Sie Ihre Situation durch ein Beispiel verdeutlichen?
zielorientierte Fragen	Wodurch könnte Ihre Situation verbessert werden? Was würde Sie entlasten? Haben Sie vielleicht selbst eine Idee?
Aufmerksamkeit signalisieren	"mhm", "ja", "aha"
zusammenfassen, Umschreiben (ev, bildhaft)	Sie meinen, dass... So können wir den Stein ins Rollen bringen
auf den Punkt bringen	wenn ich Sie richtig verstanden habe, geht es Ihnen um....
Gefühle ansprechen	Sie fühlen sich vielleicht ohnmächtig?
Bedarf herausarbeiten	Sie möchten also am ehesten... Ihnen ist also erst einmal am wichtigsten...
Ich-Botschaften senden (z.B. bei Konflikten, Aggression)	Ich verstehe Ihre Aufregung, aber ich kann Sie am ehesten unterstützen, wenn wir die Sache ruhig angehen,
namentlich ansprechen	Ja, Herr Muster.. Gut, Frau Muster..
positiv formulieren	Ja, selbstverständlich / sicherlich / natürlich...
Verständnis zeigen	Ich habe Verständnis für Ihre Sorgen...
Verbindlichkeit signalisieren	Ich kümmere mich jetzt direkt darum. Jetzt ist es 18.00 Uhr. Ich werde sie in einer halben Stunde, also um 18.30 Uhr, wieder anrufen.

Don't's	Typische Redewendungen
Reizformulierung	Dafür bin ich / ist die Hotline nicht zuständig Das ist problematisch
bagatellisieren	Das ist doch alles nicht so schlimm Das wird schon wieder werden Das kenne ich gut..
ausfragen / beschuldigen	Warum haben Sie denn nicht schon früher angerufen? Können Sie keine genaueren Angaben machen?
Unterstellung	Sie regen sich ja nur auf, weil...
Gefühle missachten	Warum regen Sie sich denn so auf? Bleiben Sie doch mal sachlich!
bewerten / urteilen	Das sehen Sie falsch! Das kann so nicht funktionieren! so kommen wir hier nicht weiter!
Belehren	Das habe ich Ihnen doch gerade schon erklärt. An diesem Punkt waren wir doch bereits. Das wird das Beste für Sie sein.
Du- / Sie-Botschaften	Sie hätten zuerst...tun sollen. Sie dürfen auf keinen Fall...
warnen und drohen	Aber bedenken Sie gut die Folgen. Das würde ich mir an Ihrer Stelle gut überlegen.
"kluge"* Sprüche	In jeder Krise liegt eine Chance. Was uns nicht umbringt, macht uns stark. Gut Ding, will Weile haben. Kommt Zeit, kommt Rat. Die Zeit heilt alle Wunden.
Ironie / Sarkasmus	Jetzt wollen Sie also doch noch meine Hilfe annehmen? Haben Sie es sich jetzt doch anders überlegt?
Killerphasen	Das haben wir schon immer so gemacht. Das machen wir nie so.
Weichmacher	"irgendwie", "vielleicht", "unter Umständen", "eventuell"

Ablaufschema Hotline

